PWJ 家電保証サービス規程

PWJ 延長保証サービス（以下「本保証」といいます。）は、株式会社プロダクト・ワランティ・ジャパン（以下「弊社」といいます。）がサービスを提供します。
弊社は、本保証にご加入頂くお客様に対して、延長保証書（以下「保証書」といいます。）を電磁的方法、若しくは書面にて発行します。保証書が発行され、お客様がこれを受領した時点で、本保証の加入手続が完了します。弊社は、保証書に記載された製品（以下「本製品」といいます。）について、「PWJ 家電保証サービス規程」（以下「本規程」といいます。）に定めるところに従い、無償修理（以下「保証修理」といいます。）を提供します。また、お客様の保証情報及び、保証料金に関しては、お客様が本製品を購入した販売店（以下「代理店」といいます。）より弊社が受領し、本保証を運営致します。

第１条．保証範囲

１．　本保証は、本製品の取扱説明書や注意書に従って正常に使用したにもかかわらず、本製品に生じた電気的・機械的故障で且つ、本製品の製造メーカー（以下「メーカー」といいます。）の保証規定にて保証対象となる故障（以下「自然故障」といいます。）を対象とします。
２．　第 11 条で定める「保証の適用除外事項」に該当する場合には、本保証の対象外とします。

第２条．保証期間

本保証が効力を有する期間は、本製品のメーカー保証期間終了日の翌日から始まり、保証書に記載された保証終了日に終了します（以下、この期間を「PWJ 保証期間」といいます。）。PWJ 保証期間内において本製品に係る修理回数に制限はないものとします。尚、第 5 条に定める事項に該当する場合には、PWJ 保証期間にかかわらず本保証は終了となります。また、メーカー及び代理店の事情により交換品（新品）が提供された場合、その他事由の如何を問わず、保証書に記載された保証終了日は変更されないものとします。

第３条．保証内容

PWJ 保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合には、当該自然故障に係る保証修理に要する金額が、保証書に記載された保証上限金額の範囲内で保証修理を行います。本製品が、メーカーが規定する出張・引取修理対象製品である場合に限り、出張修理又は引取修理での保証修理を行います。この場合の出張料・引取料は本保証に含まれます。持込修理対象製品の場合には、弊社が指定する拠点まで、お客様より本製品を送付頂いた上で保証修理を行います。この場合の、弊社が指定する拠点までの往路若しくは復路（片道分）の送料は、本保証に含まれます。

第４条．代替品

１．　本保証における 1 回の保証修理に要する金額が、保証書に記載された保証上限金額を超過する場合には、代替品（新品）を提供することで保証修理に代えさせて頂きます。代替品に関しては本製品と同一型番の製品の提供を行います。但し、同一型番の製品の保証上限金額未満での購入が困難な場合や、製造中止等の理由により同一型番の製品の入手が困難な場合には、保証上限金額の範囲内にてメーカーを問わず同等機種をもって代替品とします。また、代替品の提供にあたって、お客様は弊社に対して機種、型番、製品を購入する販売店等の指定を行うことはできません。
２．　前項に基づく代替品の提供により、本保証は終了します。出張修理対象製品及び引取修理対象製品ついては、代替品が提供された場合であっても、本製品の所有権はお客様に帰属するものとします。他方で、持込修理対象製品については、代替品が提供された場合には、修理依頼された本製品の所有権は、当該代替品の提供と引換えに弊社に移転するものとし、弊社は、爾後、かかる本製品をお客様に返却する義務を一切負わず、これを任意に処分することができるものとします。

第５条．保証の終了

以下の事項に該当する場合には、本保証は終了となります。
１．　第 2 条に定めるところに従い、PWJ 保証期間が満了した場合。
２．　第４条に定めるところに従い代替品が提供された場合。
３．　メーカーの倒産、事業撤退、その他メーカーがその責任により本製品の修理又は交換による修理を行えない場合(事業承継等によりメーカーと同水準・同条件にて修理を行う者が存在する場合は除きます。)。

第６条．お客様のご負担となる主な費用

以下に定める事由ないし費用は、本保証には含まれておらず、専らお客様のご負担によるものとします。但し、本保証の範囲外の事由ないし費用を、これらに限定する趣旨ではありません。
1.　本製品が持込修理対象製品の場合における、本製品の着脱費用（梱包材等諸費用を含みます。）及び片道分の送料。
2.　本製品の修理方法を問わず、メーカーの定める離島及び遠隔地の場合における、保証修理に要する交通費・宿泊費・送料（往復共)等。
3.　本製品の設置・工事費用及び本製品の処分に係る費用（リサイクル費用を含みます。以下同様。）並びに代替品提供の際に発生する送料及び設置・工事費用並びに当該代替品の処分に係る費用。
4.　本保証利用時にお客様からのご連絡に必要となる費用、その他通信費用。
5.　保証修理を行う際に、代用品をお客様が必要とされる場合の当該代用品のレンタル費用（※弊社の側では、かかる代用品の手配・提供等は一切行いません。）。
6.　本製品が持込修理対象製品の場合に、お客様のご都合により、出張修理又は引取修理を希望される場合のこれに伴う諸費用（出張費用、引取費用、梱包材等）。
7.　本保証の対象外となる故障及び当該故障の修理に必要となる費用。
8.　本保証の対象外となり、保証修理をキャンセルされた場合に必要となる技術費用、出張費用、物流費用、見積費用等の一切の費用。

第７条．保証修理の依頼方法

PWJ 保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合には、お客様は、PWJ お客様窓口（下記記載）に連絡して保証修理をご依頼ください。保証修理受付時に、弊社より保証修理手続の手順をご説明しますので、説明手順に従ってください。なお、メーカー保証期間内の故障に関しては、メーカーのサポートセンターに修理をご依頼ください。

PWJ お客様窓口 TEL: 0800−170−2525 フリーコール　受付時間：10：00～19：00（日曜・祝日休）　E-Mail：info@pw-japan.co.jp

1.　お客様による保証修理のご依頼を頂いた際、弊社は、お客様の本保証に関する登録情報（保証登録番号、製品情報及び個人情報）の確認を致します。お客様より保証修理依頼に際してご通知頂いた情報と登録情報との間に相違があった場合、その他お客様より必要な情報のご通知を頂けない場合には、本保証が提供されない場合がございますので、お客様におかれましては、本保証の加入後、保証書（必要情報が記載されております。）の保管・管理に十分ご注意頂きますようお願い致します。
2.　弊社（又はお客様が本保証にご加入した代理店を経由して弊社）以外で修理を依頼された場合には、本保証が適用されませんのでご注意ください。
3.　弊社が必要と判断した場合に本製品に係る記憶装置のデータの消去を行うことについては、お客様には事前にご同意頂いているものとし、何ら異議を述べないものとします。
4.　お客様のご都合により、修理受付日から 1 カ月経過しても修理の着手が出来ない場合には、修理受付を無効と致します。

第８条．登録情報の変更

以下の場合には、お客様におかれましては、すみやかに PWJ お客様窓口までご通知ください。ご通知頂けなかった場合には、本保証が適用されないことがあります。なお、保証書に記載されたお客様情報の変更は、保証書に記載されたお客様からご通知頂いた場合に限り承ります。
1.　保証期間中に保証書に記載されたお客様名や連絡先電話番号、住所等の変更がある場合。本製品の第三者への転売や譲渡をされる場合には、本規程をご説明の上、

お客様より新しい所有者の情報をご通知ください。
2. メーカー若しくは代理店より交換品の提供等が行われ、製品情報及び製造番号に変更があった場合。

第 9 条. 個人情報の使用

弊社は、お客様よりご提供頂いた保証項目、個人情報等を保管、使用、処理の上、本保証を提供します。また、上記の目的の為、以下の場合に限り、弊社の責任において、事業協力会社（メーカー・修理会社・販売店・金融機関等)、保険会社等へお客様の個人情報を提供致します。

1. 保証修理（代替品の提供を含みます。）に際して弊社と事業協力会社による個人情報の共有が必要となる場合。
2. 本保証の履行に伴うリスクを対象とする損害保険会社（以下「本保険会社」といいます。）との間の保険契約（以下「本保険契約」といいます。）の締結。

第 10 条. 間接損害等

法律上の請求の原因の種類を問わず如何なる場合においても、間接損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失等)、特別損害、付随的損害、拡大被害、他の機器や部品に対するデータの損失又は損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体障害（障害に起因する死亡及び怪我を含みます。）並びに他の財物に生じた損害に関して、弊社は一切の責任を負わないものとします。

第 11 条. 保証の適用除外事項

以下の事項に該当する場合には、本保証は適用されないものとします。

1. お客様又は第三者の故意若しくは過失又はメーカー保証の対象外である加工、改造、修理若しくは清掃に起因する故障及び損害。
2. 記憶装置を持つ製品のデータの復元及び手配等に係る一切の費用。
3. 取扱説明書、注意書に記載している取扱方法とは異なる不適切な使用（管理の不備、改造行為、増設、電池漏洩等）等、取扱いが不適当であることに起因する故障及び損害。
4. 設置、工事が主原因として考えられる本製品の故障及び損害（施工不良等を含みます。)。
5. メーカーが定める想定された用法を超える過酷な使用に起因する故障及び損害（船舶への搭載、高温、高湿度等の特殊な環境での使用を含みます。)。
6. 破損、破裂、火災、落雷、異常電圧、水濡れ、地震、その他天災地変等の外部要因事由に起因する故障及び損害。
7. 消耗品（電池、充電池、インクカードリッジ、フィルター、パッキン、ガスケット等）又はメーカーが指定する消耗品の交換に係る費用。
8. メーカー指定外の消耗品の設置又は使用に起因する故障及び損害。
9. 通信環境（インターネット等）を介してダウンロードしたデータ、プログラム又はその他のソフトウェアに起因する故障及び損害。
10. 盗難、紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客様が本製品を保有しておらず、本製品の状態が確認できない場合。
11. 経年変化あるいは使用損耗により発生する現象で、経年劣化の範囲に相当するもの（外装品、塗装面、メッキ面、樹脂部品、スプリング等のヘタリ、自然退色、劣化、錆、腐食、カビ変質、変色、その他類似の事由等）。
12. 本製品の機能及び使用の際に影響の無い損害（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜け及び輝度低下を含みます。)。
13. メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品及びリコール部位に起因する本製品の故障及び損害。
14. 本製品の仕様、構造上の欠陥又は本来的性質に基づく制限、不具合、不利益等。
15. 部品等本製品の構成部分の一部分であって、本製品中当該部分が無ければ、正常に本製品が動作しなくなる又は本製品の本来の仕様を満たさなくなるものが、弊社への本製品の提供時点で欠落している場合(本製品の欠陥により脱落し、お客様の過失無くして紛失した場合を除きます。)。
16. 本製品の付属部品、アクセサリー、周辺機器等の本製品以外の製品の故障、増設機器、ソフトウェア等の相性に起因する故障及び不具合。
17. 弊社が保証修理の依頼を受けた本製品の点検・診断を実施した結果、弊社が故障の存在を確認できなかった場合。
18. 本保証の対象外に起因する故障であることが判明した場合の修理技術費用、部品代金、出張費用、物流費用、修理見積費用等。
19. 部品交換を伴わない調整、その他手直し修理、保守、点検、検査、作業等（清掃、リカバリー、設定、ソフトウェアアップデート、更新等で完了する場合)。
20. お客様ご自身で付加されたラベル・シート・カバー類、塗装・刻印等を元の状態に復旧する費用。
21. 本保証以外の保証（製品のメーカー保証、部品毎のメーカー保証等）及び保険の制度により補償される場合。
22. 弊社を経由せず、修理をご依頼された場合、本製品を日本国外に持ち出された場合の日本国外からの保証修理依頼。
23. 国又は公共団体の公権力の行使に起因する故障及び損害。
24. 核燃料物質若しくは核燃料物質による汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性に起因する故障及び損害。
25. 戦争（宣戦の有無を問わず)、外国の武力行使、革命、内乱その他これらに類似の事変に起因する故障及び損害。
26. 本製品の損害に係る申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合、本製品と異なる製品（シリアル番号等が異なる場合）の修理をご依頼された場合。

第 12 条. その他の注意事項

1. 故障並びに損害の認定等について弊社とお客様の間で見解の相違が生じた場合には、弊社は、中立的な第三者の意見を求めることができます。
2. 修理依頼品において、返却可能日をお知らせしている場合（お客様のご都合でお知らせできない場合を含みます。)、依頼をお受けした日から 1 年間を経過してもお受け取りいただけないときは、弊社にて処分致します。その際には修理費用（キャンセルに伴う一切の費用含みます。）に加え、処分に要した費用の一切を、弊社の請求に従い速やかにお支払い頂くものとします。
3. 弊社は、本保証について理由の如何を問わず、保証料金の返金は行いません。
4. お客様は、本保証にお申込頂いた時点で、本規程にご同意頂いたものとします。
5. お客様から代理店に対しての保証料金の支払いの有無を問わず、本保証の手続き完了時から 3 か月を経過するまでに、代理店から弊社に対して保証料金が支払われない場合には、本保証は失効致します。

第 13 条. 保証料金の損害保険充当

1. 弊社は、保証料金を原資として本保険会社と保険契約を締結し、本保証を運用致します。本保険契約の締結履行、保険金請求手続その他は弊社が行いますので、お客様から直接保険金の請求を行うことは出来ません。
2. 弊社は、お客様に対して本規程に従い保証修理を提供し、本保険契約に基づき本保険会社より受領する保険金を当該保証修理に係る費用等の支払に充てる仕組みとなっております。その為、故障の発生状況によりお客様に対しても本保険会社の調査が入る場合がございます。

延長保証運営会社：株式会社プロダクト・ワランティ・ジャパン（PWJ）

PWJ お客様窓口 TEL: 0800–170–2525 フリーコール 受付時間：10：00～19：00（日曜・祝日休） E-Mail：info@pw-japan.co.jp